

Parler est un besoin, écouter est un art.

Johann Wolfgang Von Goethe (s.d.)

45. CORMIER, *op. cit.*, p. 59 et 76.
46. ROGERS, C.R. et R.E. FARSON. 1987. «Active Listening.» Extrait de *Communication in Business Today*. R. G. Newman, M.A. Danziger et M. Cohen, Ed. Washington, D.C.: Heath and Company. [En ligne] [http://www.go-get.org/pdf/Rogers_Farson.pdf] (consulté le 4 août 2014).
47. CORMIER, *op. cit.*, p. 76.
48. *Ibid.*, p. 83-85.
49. BIOY, A., BOURGEOIS, F., NÈGRE, I. 2003. *La communication entre soignant et soigné : repères et pratiques*. Éditions Bréal, Île-de-France, p. 31. [En ligne] [http://books.google.ca/books?id=6GEw4v_EskQC&printsec=frontcover&hl=fr#v=onepage&q&f=false] (consulté le 4 août 2014).
50. CAP SANTÉ OUTAOUAIS. *L'écoute active*. [En ligne] [<http://www.capsante-outaouais.org/ecoute-active/theorie>] (consulté le 4 août 2014).
51. CORMIER, *op. cit.*, p. 76.
52. CAP SANTÉ OUTAOUAIS, *op. cit.*
53. ORGANISME TEL-ÉCOUTE-TÉL-AÏNÉS. Site Internet. [En ligne] [<http://tel-ecoute.org/formation/>] (consulté le 5 février 2015).
54. DECHIEVRE, D. 2006. *Empathie : utopie ?* Paris, Éditions Publibook, p. 45-46. [En ligne] [http://books.google.ca/books?id=YA_Mhl8IqLM8C&pg=PA45&dq=%C3%A9coute+active,+rogers&hl=fr&sa=X&ei=Ama1U6uQBcrisASuu4HAAG&ved=OCB0Q6AEwAA#v=onepage&q=%C3%A9coute%20active%2C%20rogers&f=false] (consulté le 4 août 2014).
55. Adapté de BOURRELLY, R. 2011. *La bible de l'efficacité professionnelle*. Paris, Éditions d'Organisation Groupe Eyrolles, fiche n° 26, p. 166-168. [En ligne] [https://books.google.ca/books?id=HVLFBav9IkC&pg=PA166&lpg=PA166&dq=Bourrelly,+E%3DMC2&source=bl&ots=lnPU6-sH31&sig=quICDmCd1JqF5GhYyplIFnkGzA0&hl=fr&sa=X&ei=hs_UVIM8HksASS8ILAAg&ved=OCDwQ6AEwBA#v=onepage&q=Bourrelly%2C%20E%3DMC2&f=false] (consulté le 5 février 2015).
56. CORMIER, *op. cit.*, p. 83-85.

3. ÉCOUTE ACTIVE

Identifiée comme l'un des indicateurs importants dans l'interprétation de la qualité de soins que reçoit le patient, l'écoute fait partie intégrante d'une communication efficace. Si elle est au cœur de la compétence interpersonnelle, elle est aussi l'habileté de communication qui semble la moins développée⁴⁵.

L'écoute active est un concept développé à partir des travaux de Carl R. Rogers, lequel a aussi développé l'approche centrée sur la personne. Véritable agent de changement⁴⁶ qui a fait ses preuves dans plusieurs domaines, l'écoute active vise à soutenir l'individu dans la résolution de ses difficultés⁴⁷.

Pouvant se définir entre autres comme un ensemble d'interventions visant à encourager l'expression de l'autre⁴⁸, l'écoute active est fondamentale dans toute relation d'aide. Elle permet de percevoir — bien au-delà des mots — les craintes, les forces, les doutes, les certitudes, les faiblesses et les éléments d'équilibre de celui qui nous parle⁴⁹. Toutefois, si l'écoute active semble évidente à faire, il n'en est rien en pratique professionnelle.

Concrètement, l'écoute active s'exerce en adoptant un ensemble d'attitudes et de techniques dans un effort conscient pour entendre au-delà des mots ce que dit l'individu⁵⁰. À l'opposé de l'écoute passive, ce type d'écoute se veut un effort actif, qui demande du temps et de l'énergie⁵¹. Elle exige que l'on porte son attention sur l'autre afin de l'amener à prendre conscience, par lui-même et à son rythme, de ses besoins, de ses attentes, de ses possibilités et, ultimement, de mieux s'assumer ou se prendre en charge^{52,53}.

L'écoute active ne signifie pas intervenir dans la conversation pour conseiller ou diriger. Elle signifie plutôt accueillir le message transmis par l'autre, le comprendre, s'en souvenir et surtout, en tenir compte par la suite⁵⁴.



On s'en doute, il n'y a pas de formule magique pour mettre en pratique l'écoute active. Néanmoins, voici un aide mnémotechnique pouvant être utile dans la compréhension et la pratique de cette écoute bienveillante^{55,56} (tableau 2).



57. Adapté de BOURRELLY, *op. cit.*, p. 166-168.58. CORMIER, *op. cit.*, p. 83-85.Tableau 2. E = MC² comme aide mnémotechnique au concept d'écoute active^{57,58}.

E=MC ²		
E	Écouter l'autre	Lorsque l'on pratique l'écoute active, il faut évidemment écouter. Cela suppose que l'on écoute jusqu'au bout et que l'on ne coupe pas la parole de celui qui nous parle, afin de ne pas perdre une information qui pourrait être importante. Cela permet d'indiquer, par la même occasion, que l'on est activement à son écoute.
M	Montrer que l'on est à l'écoute	Montrer que l'on est à l'écoute de l'autre peut être aussi important que l'acte d'écouter en soi. Cela contribuera, notamment, à encourager l'expression de l'autre. Pour y arriver, certains comportements peuvent être utilisés : <ul style="list-style-type: none"> ▪ garder le silence ; ▪ regarder l'individu dans les yeux ; ▪ hocher la tête en signe d'approbation ; ▪ prendre des notes... Sans toutefois que cela se transforme en transcription de texte, ce qui aura pour effet d'altérer le contact visuel et notre capacité de questionner l'autre.
C²	Considérer le non-dit	Nous l'avons vu précédemment, le contenu d'un message ne passe pas que par les mots. L'observation attentive de l'autre permettra de savoir s'il pense vraiment ce qu'il nous dit.
	Comprendre ce qui a été dit	Donner une rétroaction quant à notre compréhension de ce que l'individu nous a dit est l'un des éléments essentiels à toute bonne communication. Cela fera comprendre à l'autre que ses propos ont été compris avec justesse ou, dans le cas contraire, qu'il devra répéter, nuancer, élaborer plus avant ou illustrer différemment tel ou tel propos. Pour y arriver, certaines techniques de communication peuvent être utilisées dont, notamment : <ul style="list-style-type: none"> ▪ le questionnement : cette technique permet un libre développement des propos de l'autre. Elle permet de « faire dire » plutôt que « dire ». ▪ La reformulation : cette technique, particulièrement utile à la suite d'un long ou lourd dialogue, consiste à dire, en ses propres mots, l'essentiel du message de l'autre. Elle n'est toutefois pas un résumé de tout ce qui a été exprimé par l'autre ni une répétition d'un quelconque propos entendu ou de la dernière phrase.



59. DECHIÈVRE, *op. cit.*, p. 49.

60. AUROUSSEAU, *op. cit.*



- Il faut éviter d'adopter un comportement non verbal d'écoute active (contact visuel, hochement de tête, etc.), alors qu'en fait on écoute peu ou pas et que l'esprit est branché sur autre chose que le contenu du message⁵⁹.
- Si l'on manque de temps, plutôt que d'offrir un semblant d'écoute, il est préférable d'informer clairement le patient du temps dont nous disposons et, si possible, de convenir d'une rencontre ultérieure⁶⁰.

61. DECHIÈVRE, *op. cit.*, p. 45.

62. CORMIER, *op. cit.*, p. 60.

63. L'ASSOCIATION CANADIENNE DE PROTECTION MÉDICALE, *op. cit.*

Le saviez-vous^{61, 62, 63} ?

1. L'écoute est le vecteur de l'empathie et de la compréhension.
2. La qualité de la réponse dépend souvent de la qualité de la question !
3. Le facteur le plus important de l'écoute ne réside pas dans l'habileté à faire valoir son point de vue, mais plutôt dans l'habileté à saisir le point de vue de l'autre.
4. Il importe que des efforts raisonnables soient déployés pour écouter les préoccupations du patient relatives à sa santé.
5. Même lorsque l'on fait l'effort d'écouter activement, un patient peut se dire insatisfait parce qu'il a eu l'impression que l'on était trop occupé ou désintéressé.
6. Lorsque le patient se sent écouté activement, il percevra le professionnel comme un individu attentif et consciencieux, non pas distrait et à l'écart.

RAPPEL

L'inhalothérapeute doit documenter toute discussion avec le patient (sous forme de synthèse) au dossier de celui-ci. En plus d'être primordial pour assurer la continuité des soins et des services rendus, cela demeure la meilleure preuve de la teneur des propos échangés avec le patient (sa famille ou son aidant naturel) et permet aussi d'éviter toute interprétation erronée ou tout imbroglio.

